

Anwenderbericht



CAS genesisWorld
CRM + AIA® für den Mittelstand



CRM für den direkten

Draht zum Kunden

Produkte von TP-Link machen die Welt ein Stück einfacher. Das Unternehmen ist auf intelligente Netzwerktechnik spezialisiert. Mit CAS genesisWorld begeistert das TP-Link-Team Kunden und Partner mit optimalem Kontakt- und Informationsmanagement.

Technik von TP-Link findet sich weltweit in Millionen Haushalten, Unternehmen und Einrichtungen. Das Portfolio des führenden Herstellers von Smart-Communication Produkten reicht von LAN-, DSL- und Router-Lösungen über Repeater, IP-Kameras und Netzwerkadapter bis hin zu Services für komplette Netzwerkinfrastrukturen. Anspruch des Unternehmens sind Systeme, die aktuellen Anforderungen gerecht werden und damit Teamwork und Alltag leichter machen. Der chinesische Konzern beschäftigt weltweit insgesamt rund 26.000 Menschen, alleine 3.000 in Forschung und Entwicklung. Am Standort der TP-Link Deutschland GmbH in Düsseldorf sind Sales, Marketing, Support und das Zentrallager für Westeuropa angesiedelt. Das Team betreut von hier aus Businesskunden, aber auch Schulen, Krankenhäuser und andere öffentliche Einrichtungen bei komplexen Projekten zur Umsetzung von Netzwerksystemen.

Altsystem stieß an Grenzen

"Durch eine wachsende Zahl von Kunden und Projektpartnern wurde es immer herausfordernder, Daten und Prozesse effektiv zu verwalten", berichtet Axel Klopfer, Senior Partner Account Manager SMB & Enterprise Germany. "Das dafür vorhandene System war 'Marke Eigenbau' und stieß zunehmend an seine Grenzen. Wir haben eine neue Lösung gesucht, um Kundenanfragen, Projekte und Kontakte optimal zu managen. Auch wollten wir bessere Möglichkeiten für Reportings und Auswertungen. Mit der alten Lösung war das alles nicht zufriedenstellend möglich."



Branche

Smart-Communication Produkte

Ziele/Anforderungen

- Ablösung eines selbstentwickelten Systems durch eine CRM-Lösung für ein optimales Management von Kundenanfragen, Projekten und Kontakten
- Bessere Möglichkeiten für Reportings und Auswertungen
- Mobiles und endgeräteunabhängiges Arbeiten per App
- Flexible Anpassung der CRM-Lösung auf eigene Bedürfnisse, etwa mit einer Schnittstelle zum Einlesen von Umsatzdaten und eine nahtlose Integration von Outlook 365
- 360°-Verwaltung von Kunden und Distributoren
- Umfangreiche Auswertungen auf Produkt-, Händler- und Distributoren-Ebene

Nutzen und Vorteile

- Professionelle, investitionssichere CRM Lösung mit passgenauer Implementierung und individueller Anpassbarkeit an Kundenbedürfnisse
- Unternehmensweite kundenzentrierte Plattform, auf der die einzelnen Informationen vernetzt und zu wertvollem Wissen verknüpft werden, inklusive Datenmigration aus Warenwirtschaftssystem
- Nahtlose Integration von E-Mails per Outlook AddIn
- Effiziente Entscheidungsgrundlagen mit dem Modul FusionCharts für umfangreiche Reports
- Zeiteinsparung durch standardisierte Prozesse und kontinuierlicher Effizienzgewinn dank reduziertem Organisationsaufwand
- Mobiles, hybrides Arbeiten, Prozesse ohne Medienbrüche, relevante Daten jederzeit und überall



360°-Rundumsicht begeistert

Im Auswahlverfahren für eine neue Software fiel die Entscheidung auf CAS genesisWorld. Die Customer-Relationship-Management (CRM)-Lösung punktete vor allem mit einer 360°-Rundumsicht auf Händler, Distributoren und auf die gesamte Projekt- und Kundenhistorie. Auch das mobile und endgeräteunabhängige Arbeiten per App begeisterte Klopfer und seine Kolleginnen und Kollegen.

Flexibel und passgenau

Das Team der ACP IT Solutions GmbH implementierte die neue Software. Der IT-Dienstleister ist auf CAS genesisWorld spezialisiert und passte die CRM-Plattform genau auf die Anforderungen des Kunden an. "Für uns war entscheidend, dass wir die Warenwirtschaft aus unserem Altsystem und Umsatzzahlen aus Excel importieren konnten", erklärt Klopfer. Dank eigens programmierter Schnittstelle war das kein Problem – ebenso wenig wie die nahtlose Integration von Mails via Outlook Add-In, das für CAS genesisWorld standardmäßig verfügbar ist. "Durch die Flexibilität der CRM-Lösung ist nun wirklich alles, was wir benötigen, zentral auf der Plattform gebündelt", betont Klopfer. Die zwölf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Management, Sales und Sales Support rufen sich jetzt mit wenigen Klicks alle benötigten Informationen aus digitalen Kundenakten auf den Schirm. Das eingebundene Modul FusionCharts erlaubt zudem umfangreiche Auswertungen sämtlicher Kennzahlen.

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium

Kunde

- TP-Link Deutschland GmbH, www.tp-link.com
- Weltweit führender Hersteller von Smart-Communication Produkten
- 1998 gegründet
- Mehr als 26.000 Mitarbeiter weltweit

Projektpartner

- ACP IT Solutions GmbH, www.acp.de

CAS genesisWorld

- Unternehmensweite kundenzentrierte Plattform unterstützt durch mitdenkenden Assistenten (AIA®)
- Professionelles Kundenmanagement optimiert interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Mobile CRM-Lösungen im CAS SmartDesign® für Smartphones, Tablets und Browser
- Sichere Daten durch ausgereiftes, mehrstufiges Rechtesystem
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Automatisierungen sparen Zeit

"CAS genesisWorld hat den großen Vorteil, dass es individuell anpassbar ist. Wir haben andere Systeme getestet, da musste man nehmen, was kommt. Und wenn man eine kleine Anpassung wollte, hat das gleich tausende Euro gekostet. Mit der CAS-Lösung und der Unterstützung durch die ACP hingegen können wir uns mit überschau-

barem Aufwand eine optimale Plattform bauen", so Klopfer, der die übersichtliche und einfache Bedienbarkeit hervorhebt. "Ein riesengroßer Vorteil ist außerdem die Zeitersparnis in der täglichen Arbeit. Wenn eine Anfrage eines potenziellen Neukunden eingeht, ist die digitale Kundenakte schnell und automatisiert angelegt. Zum Beispiel zieht sich die CRM-Lösung Kontaktdaten direkt aus der E-Mail-Signatur. Wir müssen viel weniger händisch eintragen. Alleine so etwas spart zehn Minuten pro Vorgang. Wenn wir die Anfrage dann für ein Angebot und als Verkaufschance weiterführen, gewinnen wir wieder mindestens eine halbe Stunde, weil unser kompletter Produktkatalog in CAS genesisWorld integriert und hinterlegt ist – inklusive aktueller Preise."

Unterwegs alles parat

Die weitere große Verbesserung ist das mobile Arbeiten mit der CAS genesisWorld Mobile App. "Wenn ich auf einer Messe ein Gespräch mit einem Interessenten geführt habe, scanne ich dessen Visitenkarte mit meinem Tablet ein, schon ist der neue Kontakt angelegt und ich kann noch vor Ort meinen Bericht eingeben", sagt Klopfer. Sämtliche Informationen sind stets parat. "Wenn ich einen Termin mit einem Partner habe, schaue ich in die digitale Kundenakte und weiß nach zwei Minuten, welche Umsätze er macht, welche Projekte laufen und was zuletzt besprochen wurde – egal, ob ich persönlich das zuletzt eingegeben habe oder ein



Das sagen weitere Kunden:
www.cas-mittelstand.de/referenzen

Jetzt informieren



» CAS genesisWorld ist in der Benutzung wunderbar übersichtlich und einfach. Ein riesengroßer Vorteil ist die Zeitersparnis in der täglichen Arbeit. «

Axel Klopfer, Senior Partner Account Manager
SMB & Enterprise Germany

Kollege, der mich vertreten hat." Weil auch die gesamte E-Mail-Historie Teil der Kundenakte ist, gehen keine Informationen verloren. "Ich muss meine Kollegen nicht per E-Mail in CC nehmen. Alle Projektbeteiligten sehen die gesamte Korrespondenz."

Top Feedback dank persönlicher Ansprache

Dem Account Manager gefällt besonders, dass die CRM-Lösung bei eingehenden Telefonaten den Anrufer anzeigt und automatisch die jeweilige Kundenakte öffnet. "Egal, ob am Smartphone oder am Bürotelefon – ich kann den Anrufer gleich mit seinem Namen begrüßen. Das kommt sehr gut an. Dieser fühlt sich direkt abgeholt. Gerade, wenn es um ein eher stressiges Thema geht, lockert das auf und schafft eine positive Atmosphäre. Das haben uns Kunden auch schon oft zurückgemeldet."

Geplant: Partnerportal und Ticketsystem

Weil sich CAS genesisWorld in der Praxis so gut bewährt, soll es in Zukunft weitere Einsatzfelder geben, die eigentlich gar nicht vorgesehen waren, berichtet Klopfer: "Wir planen, die CRM-Lösung auf den technischen Support auszuweiten und für ein Ticketsystem zu nutzen sowie ein integriertes Partnerportal einzuführen."

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

